

	Procedura Operativa Segnalazione Reclami da parte degli Stakeholders	Mod.	PRS 09
		Revisione	03
		Data	27/06/2023

Segnalazione Reclami da parte degli Stakeholders

Redatto		Firma
Verificato		Firma
Approvato		Firma
N°	Data	Descrizione
0	20 Giugno 2018	Prima emissione
1	18 Dicembre 2018	Aggiornamento modalità qualifica
2	4 Maggio 2020	Revisione triennale
3	27 Giugno 2023	Agg. dati ente di certificazione

	Procedura Operativa Segnalazione Reclami da parte degli Stakeholders	Mod.	PRS 09
		Revisione	03
		Data	27/06/2023

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di segnalazione dei reclami/suggerimenti dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc...) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 da parte della Intersonda S.r.l.

Campo di applicazione

Affinché segnalazioni e reclami possano realmente diventare uno strumento idoneo all'attivazione di un percorso di miglioramento del sistema SA8000 è necessario che la loro registrazione sia continua, completa e informatizzata.

La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti internazionali

Norma SA 8000

Riferimenti nazionali

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

RESPONSABILITA'

Il Rappresentante SA 8000 della direzione è il responsabile della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale.

MODALITÀ OPERATIVE

Le parti interessate possono effettuare suggerimenti e/o reclami in modo formale sia in modo informale (telefonata o verbale).

Il reclamo/suggerimento formale avviene con le seguenti modalità di inoltro:

- Diretta in azienda Intersonda
 Strada Provinciale Via Arni, 30, 55032 Castelnuovo di Garfagnana LU
 T +390583 644646
- Inoltro all'Ente di Certificazione di un suggerimento/reclamo scritto
 Via Giuseppe Rosaccio, 33
 00156 Roma
 Telephone: +39 0633270123
 Email: stefano.bertini@apave.com

	Procedura Operativa Segnalazione Reclami da parte degli Stakeholders	Mod.	PRS 09
		Revisione	03
		Data	27/06/2023

- Inoltro al S.A.I. o al SAAS di un suggerimento/reclamo scritto via posta od e-mail ai seguenti recapiti
saas@saasaccreditation.org

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 congiuntamente al Rappresentante della Direzione.

Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicare cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

In allegato rimettiamo il modulo per l'invio delle segnalazioni Mod.06.

	Procedura Operativa Segnalazione Reclami da parte degli Stakeholders	Mod.	PRS 09
		Revisione	03
		Data	27/06/2023

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA					
RECLAMO Inoltrato da parte di:	<input type="checkbox"/> Lavoratore	<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Fornitore	<input type="checkbox"/> Sindacato	<input type="checkbox"/> Altro(specificare)
DATI IDENTIFICATIVI DELLA PARTE INTERESSATA					
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere anonima	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Nome/Cognome				
	Azienda_____				
	E-mail_____				
Telefono_____					
DATI IDENTIFICATIVI DELLA PARTE INTERESSATA					
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere anonima	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Nome/Cognome				
	Azienda_____				
	E-mail_____				
Telefono_____					
REQUISITO	DESCRIZIONE DELLA PROBLEMATICAZIONE				
Lavoro infantile					
Lavoro forzato e obbligato					
Salute e sicurezza					
Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva					
Discriminazione					
Procedure disciplinari					
Orario di lavoro					
Retribuzione					
Gestione del sistema					

SPAZIO RISERVATO ALL'AZIENDA – RECLAMO N°					
Modalità di ricevimento:	<input type="checkbox"/> Telefonata	<input type="checkbox"/> Posta/Fax	<input type="checkbox"/> E-Mail	<input type="checkbox"/> Cassetta	<input type="checkbox"/> Dirett.nte
Giudizio di pertinenza:	<input type="checkbox"/> Reclamo non pertinente		<input type="checkbox"/> Reclamo pertinente Ncc n°		
Modalità risposta:	<input type="checkbox"/> Bachecca	<input type="checkbox"/> In all. busta paga	<input type="checkbox"/> Posta/Fax	<input type="checkbox"/> E-Mail	<input type="checkbox"/> Rappr. Lav. SA 8000

Data:

Firma RSA8000